Patricia Karen Chew Mei Yik dan satu lagi lwn Airasia Bhd

MAHKAMAH TINGGI (SHAH ALAM) — GUAMAN SIVIL NO 22NCVC-1457–12 TAHUN 2011
HASHIM HAMZAH PK
29 OGOS 2013

Kontrak — Syarat — Kekecewaan — Penerbangan — Kehamilan plaintiff pertama 28 minggu — Surat pengesahan doktor — Tidak dikemukakan — Plaintif pertama tidak dibenarkan meneruskan perjalanan — Defendan diarah keluar daripada pesawat — Sama ada pengesahan doktor telah diserahkan semasa menaiki pesawat dari Kuala Lumpur ke Bali — Sama ada surat pengesahan doktor diperlukan setiap kali penumpang hamil membuat penerbangan — Terma dan Syarat Penerbangan Syarikat artikel 7.4

Kontrak — Ganti rugi — Diarah keluar daripada pesawat — Tertinggal 'hand luggage' di 'overhead compartment' yang mengandungi laptop dan kamera — Ganti rugi terhadap kehilangan — Tiada apa-apa bukti pembelian atau resit dikemukakan — Sama ada tuntutan plaintif boleh dipertimbangkan

Kontrak — Ganti rugi — Plaintif pertama ditahan menaiki pesawat — Diarah keluar daripada pesawat — Kehilangan 'music event' korporat — Pegawai defendan mengiringi plaintif pertama ke tempat pemeriksaan doktor — Kehilangan reputasi dan maruah diri serta keluarga — Plaintif pertama dan bukan plaintif kedua diarah keluar pesawat — Sama ada tuntutan plaintif kedua boleh dibenarkan — Sama ada kehilangan reputasi dan maruah diri serta keluarga berpatutan

Undang-Undang Sivil — Pliding — Penyataan tuntutan — Pecahan (breach) kepada terma kontrak, diserang (assault) oleh defendan ataupun di fitnah (defamed) — Tidak diplidkan — Sama ada mahkamah boleh membuat keputusan di dalam sesuatu kes jika ia tidak diplidkan — Kaedah-Kaedah Mahkamah 2012 A 18 k 12

Plaintif pertama dan plaintif kedua adalah pasangan suami isteri. Pada 20 Februari 2011, plaintif-plaintif bersama anak perempuan mereka telah ke Denpasar, Bali untuk melancong dengan menaiki pesawat AirAsia dan dijadualkan kembali ke Kuala Lumpur melalui pesawat AirAsia pada 26 Februari 2011 jam 6.05 pagi. Pada 26 Februari 2011, semasa plaintif-plaintif dan anak mereka menaiki pesawat, SD1 telah meminta surat

pengesahan dari doktor yang membolehkan plaintif pertama membuat penerbangan tersebut seperti mana tercatat di dalam artikel 7.4 terma dan syarat pengangkutan defendan. Artikel itu dengan jelas menyatakan bahawa ia adalah kewajipan penumpang hamil untuk memaklumkan syarikat defendan tentang tahap kehamilan mereka semasa penempahan tempat duduk dan di kaunter daftar tersebut. Plaintif mendakwa bahawa pengesahan doktor telah diserahkan semasa mereka menaiki pesawat dari Kuala Lumpur ke Bali. SD1 telah memaklumkan kepada SD3, juruterbang pesawat, dan diarahkan supaya plaintif pertama keluar daripada pesawat untuk menjalani pemeriksaan doktor tersebut. Menurut plaintif, SD1 telah meminta plaintif-plaintif dan anak mereka ke hadapan pesawat untuk berbincang tetapi menurut plaintif-plaintif setelah mereka tiba di hadapan pintu, pegawai keselamatan telah mengarahkan mereka supaya turun daripada pesawat dan kemudiannya pintu pesawat ditutup untuk pelepasan. Plaintif pertama telah dibawa untuk pemeriksaan doktor di dalam kawasan lapangan terbang tersebut dan telah diberikan pengesahan untuk membolehkan beliau berlepas balik ke Kuala Lumpur. Plaintif-plaintif dan anak mereka kemudiannya berlepas balik dengan pesawat seterusnya iaitu pesawat AirAsia yang bertolak pada 8.00 pagi hari yang sama. Plaintif menegaskan bahawa keengganan defendan untuk membenarkan plaintif-plaintif menaiki pesawat, menyebabkan mereka tertinggal satu 'hand luggage' yang didalamnya mengandungi kamera dan laptop. Plaintif-plaintif menuntut ganti rugi terhadap kehilangan tersebut dan seterusnya menuntut ganti rugi kehilangan 'music event' korporat yang dijadualkan pada jam 5 petang pada hari kejadian, 26 Februari 2011. Plaintif juga menuntut ganti rugi am dan teladan atas kehilangan reputasi dan maruah diri serta keluarga dan juga ganti rugi am atas pelbagai kesusahan, kerumitan dan bagi plaintif kedua pula atas kehilangan nama baik dalam bidang muzik. Di dalam kes ini isu-isu untuk dibicarakan adalah seperti berikut (a) sama ada defendan telah mengakibatkan plaintif-plaintif kehilangan kamera, laptop and 'music event' korporat; (b) sama ada defendan perlu membayar ganti rugi teladan kepada plaintif-plaintif akibat cara plaintif-plaintif dilayan oleh pekerja-pekerja defendan; dan (c) sama ada ia merupakan keperluan bagi plaintif pertama untuk mengemukakan surat akuan doktor bagi setiap penerbangan defendan yang dinaiki.

Diputuskan, menolak tuntutan plaintiff dengan kos sebanyak RM15,000:

(1) Penyataan tuntutan plaintif tidak menyatakan apakah fakta di dalam penyataan tuntutan tersebut yang membangkitkan relief yang dipohon. Tiada mana-mana di dalam penyataan tuntutan menimbulkan isu pecahan (*breach*) kepada terma kontrak, ataupun diserang (*assault*) oleh defendan ataupun di fitnah (*defamed*). Mahkamah tidak boleh membuat apa-apa keputusan di dalam sesuatu kes jika ia tidak diplidkan. Oleh itu, berdasarkan isu ini sahaja tuntutan plaintif perlu ditolak (lihat perenggan 19–20).

(2) Plaintif tidak mengemukakan apa-apa bukti pembelian atau resit yang menunjukkan jumlah kerugian yang ditanggung oleh plaintif akibat kehilangan barang-barang tersebut. Oleh itu, tuntutan plaintif berkaitan item itu adalah ditolak. Seterusnya, tuntutan plaintif kedua akan kehilangan 'music event' korporat adalah diragui. Tambahan yang ditahan untuk menaiki pesawat adalah plaintif pertama dan bukan plaintif kedua. Plaintif kedua boleh terus kembali ke Malaysia atas penerbangan asal tetapi memilih untuk menaiki pesawat seterusnya. Oleh itu, defendan tidak wajar dipertanggungjawab atas pilihan yang dibuat oleh plaintif kedua (lihat perenggan 33–34).

(3) Defendan hanya melaksanakan apa yang termaktub di dalam artikel 7.4 tersebut. Memandangkan bahawa pihak plaintif pertama telah hamil lebih 28 minggu, satu surat pengesahan doktor adalah diperlukan. Memandangkan bahawa plaintif pertama gagal menunjukkan surat pengesahan doktor tersebut, defendan terpaksa mengeluarkan plaintif daripada tempat penumpang pesawat. Pegawai defendan mengiringi plaintif pertama ke tempat pemeriksaan doktor adalah untuk membantu beliau untuk menjalani proses pemeriksaan doktor tersebut kerana jika pegawai defendan tidak membantu mengiringi plaintif, plaintif akan menghadapi kesukaran untuk ke tempat pemeriksaan dan sudah tentu akan melewatkan lagi keberangkatan balik plaintif ke Malaysia. Oleh ini, tidak ada kehilangan maruah atau reputasi keluarga seperti ditimbulkan oleh pihak plaintif. Pegawai defendan mengiringi plaintif pertama untuk memudahkan dan menyegerakan proses pemeriksaan doktor sahaja dan oleh itu, anggapan plaintif adalah tidak wajar (lihat perenggan 35–36).

(4) Pemberitahuan semasa di kaunter daftar masuk hanya membawa satu makna bahawa pemberitahuan ini adalah pada setiap kali penumpang hamil ingin menaiki pesawat. Oleh itu, surat pengesahan doktor diperlukan setiap kali penumpang hamil 28 hingga 34 minggu dan apa yang dilakukan oleh defendan adalah mengikut apa yang tertera di dalam artikel 7.4 tersebut (lihat perenggan 27).

[English summary

The first and second plaintiffs were a pair of husband and wife. On 20 February 2011, the plaintiffs together with their daughter had gone to Denpasar, Bali for a vacation by boarding an Airasia flight and they were scheduled to return to Kuala Lumpur by the same on 26 February 2011 at 6.05am. On 26 February 2011, while the plaintiffs and their daughter were boarding the flight, SD1 had asked for a confirmation letter from the doctor which would enable the first plaintiff to board the flight as entrenched in article 7.4 of the defendant's transportation's terms and conditions. The article clearly stated that it would be the obligation of a pregnant passenger to inform the defendant company about her pregnancy stage when booking a seat and at the registration counter. The plaintiff claimed that the doctor's confirmation letter had been handed when

they were boarding the flight from Kuala Lumpur to Bali. SD1 had informed SD3, the flight's pilot, and was instructed to have the first plaintiff to exit the flight in order to undergo a doctor's check up. According to the plaintiff, SD1 had asked the plaintiffs and their daughter to step to the front of the flight to discuss but according to the plaintiffs, upon their arrival at the front door, the security officer had instructed them to exit the flight and next, the flight's door was closed for departure. The first plaintiff was taken to a doctor's check up within the vicinity of the airport and was given a confirmation to enable her to depart to Kuala Lumpur. The plaintiffs and their daughter then departed with the next flight which was an Airasia flight which departed at 8am on the same day. The plaintiff submitted that the defendant's refusal to allow the plaintiffs to board the flight, had caused them to leave a hand luggage in which was a camera and a laptop. The plaintiffs claimed for compensation for the losses and subsequently claimed for damages for the loss of a corporate music event scheduled at 5pm on the said day, 26 February 2011. The plaintiff also claimed for general and exemplary damages for the troubles and complications and for the second plaintiff, for loss of goodwill in the music industry. In this case, the issues to be tried were as the following: whether the defendant had caused the plaintiffs losses of camera, laptop and corporate music event; whether the defendant should pay exemplary damages to the plaintiffs for the treatment by the defendant's employees towards the plaintiffs; and whether it was necessary for the first plaintiff to adduce a doctor's confirmation letter for every boarded flight of the defendant.

Held, dismissing the claim with costs of RM15,000:

(1) The plaintiffs' statement of claim did not state what were the facts in the statement of claim which gave rise to the relief prayed for. Nowhere in the statement of claim was the issues of breach of the contractual term by the defendant nor defamation raised. The court could not decide on a case which was not pleaded. Therefore, based on the issues alone the plaintiffs' claim stood to be dismissed (see paras 19–20).

(2) The plaintiffs did not adduce any evidence of purchase or receipt to show the losses incurred by them as a result of losses of the items. Hence, the plaintiffs' claim over the items were dismissed. Next, the second plaintiff's claim over loss of the corporate music event was doubted. Furthermore, it was the first plaintiff who was held back from boarding the flight and not the second plaintiff. The second plaintiff could have returned to Malaysia via the initial flight but chose to board the next flight instead. Therefore, the defendant should not be made liable for the choice made by the second plaintiff (see paras 33–34).

(3) The defendant was merely carrying out what was enshrined in article 7.4. Since the first plaintiff was 28-weeks pregnant, a doctor's confirmation letter was required. Considering that the first plaintiff failed to hand in

the said doctor's confirmation letter, the defendant had to remove the plaintiff from the passenger's seat. The defendant's officer's act of escorting the first plaintiff to a doctor's check up was to aid her in undergoing the check up process because if the defendant's officer had not done so, the plaintiff would face difficulties to locate the check up center and this would, of course, delay her return to Malaysia. Hence, there were no losses of goodwill and reputation as alleged by the plaintiffs. The defendant's officer's act of escorting the first plaintiff was to facilitate and speed up the process of the doctor's check up only and hence, the plaintiffs' assumption was inexpedient (see paras 35–36).

(4) The notification at the check in counter meant only one thing; that the notification was for each time a pregnant passenger was about to board a flight. Therefore, a doctor's confirmation letter was required for every passenger who is 28–34 weeks pregnant and what was done by the defendant was in accordance with what had been entrenched in articles 7.4 (see para 27).]

Nota-nota

Untuk kes mengenai kekecewaan, lihat 3(2) *Mallal's Digest* (4th Ed, 2013 Reissue) perenggan 3822.

Untuk kes-kes mengenai penyataan tuntutan, lihat 2(3) *Mallal's Digest* (4th Ed, 2013 Reissue) perenggan 6580–6622.

Kes-kes yang dirujuk

Development & Commercial Bank Bhd v Abdullah Ismail & Anor [1989] 1 CLJ (Rep) 467, MT (dirujuk)

Lim Kean v Choo Koon [1970] 1 MLJ 158 (dirujuk)

Mathavan a/l Shunmugam v Woo Bee Leng [1995] 1 MLJ 841; [1995] 2 CLJ 957, MT (dirujuk)

Projek Lebuh Raya Utara-Selatan Sdn Bhd v Kim Seng Enterprise (Kedah) Sdn Bhd [2013] 5 MLJ 360; [2013] 6 CLJ 958, MR (dirujuk)

Read v Brown (1888) 22 QBD 128, MR (dirujuk)

Undang-undang yang dirujuk

Kaedah-Kaedah Mahkamah 2012 A 18 k 12

Ahmad Zayd (Ganesan bersamanya) (M Manoharan & Co) bagi pihak plaintif.
Mohamed Zahid (Mohd Zaini Mazlan bersamanya) (Zaini Mazlan) bagi pihak defendan.

Hashim Hamzah PK:

[1] Plaintif pertama dan plaintif kedua adalah pasangan suami isteri. Plaintif pertama seorang suri rumah tangga dan plaintif kedua seorang ahli perniagaan.

Defendan pula adalah sebuah syarikat berhad yang ditubuhkan di Malaysia dan terlibat dalam industri penerbangan.

FAKTA RINGKAS KES

[2] Pada 20 Februari 2011, plaintif-plaintif bersama anak perempuan mereka yang berusia 4 tahun telah ke Denpasar, Bali untuk melancong dengan menaiki pesawat AirAsia AK364 dari LCCT, Kuala Lumpur, Malaysia dan dijadualkan kembali ke Kuala Lumpur melalui pesawat AirAsia QZ8391 pada 26 Februari 2011 jam 6.05 pagi.

[3] Pada 26 Februari 2011 semasa plaintif-plaintif dan anak mereka menaiki pesawat QZ8391 dan hendak menduduki kerusi No 30A, 30B dan 30C, seorang pramugari bernama Susan Octavia (SD1) telah bertanyakan kepada plaintif pertama tentang tahap kehamilan plaintif pertama dan apabila dimaklumkan bahawa kehamilan adalah 28 minggu, Susan Octavia (SD1) telah meminta surat pengesahan dari doktor yang membolehkan plaintif pertama membuat penerbangan tersebut seperti mana tercatat di dalam artikel 7.4 terma dan syarat pengangkutan defendan.

[4] Plaintif mendakwa bahawa pengesahan doktor telah diserahkan semasa mereka menaiki pesawat AK364 dari Kuala Lumpur ke Bali pada 20 Februari 2011 dahulu.

[5] Seterusnya, SD1 telah memberikan borang 'limited liability statement' untuk ditandatangani oleh pihak plaintif pertama. Pada peringkat ini, menurut plaintif pertama, beliau telah meminta SD1 menyemak di dalam talian sama ada surat pengesahan doktor ada atau tidak. Pada peringkat ini juga menurut plaintif pertama (dan dinafikan oleh SD1) SD1 telah dengan nada marah dan sombong menyatakan bahawa beliau telah menyemak di dalam talian dan tidak dapat mengesan surat pengesahan doktor tersebut dan menegaskan bahawa jika plaintif pertama masih ingin meneruskan penerbangan, beliau dikehendaki mendapatkan sesalinan surat pengesahan doktor yang baru.

[6] SD1 telah memaklumkan kepada juruterbang pesawat Captain Putu Hadhi Dharmawan (SD3) dan diarahkan supaya plaintif pertama keluar daripada pesawat untuk menjalani pemeriksaan doktor tersebut.

[7] Menurut plaintif lagi, SD1 telah meminta plaintif-plaintif dan anak mereka ke hadapan pesawat untuk berbincang tetapi menurut plaintif-plaintif setelah mereka tiba di hadapan pintu, pegawai keselamatan telah mengarahkan mereka supaya turun daripada pesawat dan kemudiannya pintu pesawat ditutup untuk pelepasan.

[8] Plaintif pertama telah dibawa untuk pemeriksaan doktor di dalam kawasan lapangan terbang tersebut dan telah diberikan pengesahan untuk membolehkan beliau berlepas balik ke Kuala Lumpur. Plaintif-plaintif dan anak mereka kemudiannya berlepas balik dengan pesawat seterusnya iaitu pesawat AirAsia QZ8395 yang bertolak pada 8.00 pagi hari yang sama.

[9] Plaintif menegaskan bahawa keengganan defendan untuk membenarkan plaintif-plaintif menaiki pesawat QZ8391, menyebabkan mereka tertinggal satu 'Hand Luggage' yang mengandungi barangan seperti di bawah dan menuntut daripada defendan sejumlah RM18,999 iaitu seperti berikut:

(a)	Kamera	-	RM2,000;
(b)	Kehilangan music event korporat	-	RM12,000;
(c)	Laptop	-	RM4,999.

[10] Plaintif juga menuntut ganti rugi am dan teladan sebanyak RM500,000 atas kehilangan reputasi dan maruah diri serta keluarga dan juga ganti rugi am atas pelbagai kesusahan, kerumitan dan bagi plaintif kedua pula atas kehilangan nama baik dalam bidang muzik.

FAKTA YANG DIPERSETUJUI

[11] Antaranya ialah:

(a) adalah tidak dinafikan bahawa plaintif-plaintif telah membeli tiga tiket penerbangan untuk balik dari Denpasar, Bali ke Kuala Lumpur dengan pesawat QZ8391 pada 26 Februari 2011 dengan tempat di No 30A, 30B dan 30C;

(b) semasa pembelian tiket tersebut secara online, pihak defendan telah bersetuju dengan terma dan syarat pengangkutan defendan tentang artikel 7.4;

(c) Susan Octavia (SD1) telah membawa sesalinan penyata 'Limited Liability' tersebut untuk ditandatangani oleh plaintif pertama sewaktu di dalam pesawat tersebut;

(d) Rizky Siregar (SD4) telah membawa bagasi plaintif-plaintif yang telah dihantar ke kaunter daftar masuk selepas ia dikeluarkan daripada pesawat tersebut;

(e) plaintif pertama telah dibawa untuk pemeriksaan perubatan di dalam

lapangan terbang Denpasar, Bali tersebut dan telah diberi surat akuan doktor yang mengesahkan bahawa beliau adalah sihat untuk berlepas balik ke Kuala Lumpur; dan

(f) Setelah memperolehi borang 'medical fitness', plaintif-plaintif dan anak mereka telah menaiki penerbangan QZ8395 yang berlepas lebih kurang pada 8.00 pagi dari Denpasar, Bali ke Kuala Lumpur, Malaysia.

[12] Peguam defendan membangkitkan dua bahagian di dalam hujah mereka:

(a) penyataan tuntutan plaintif tidak membangkitkan apa-apa kausa tindakan terhadap defendan;

(b) atau secara alternatif sama ada pihak defendan bertanggungan terhadap tuntutan plaintif seperti di dalam penyata tuntutan.

[13] Pihak defendan membangkitkan bahawa sesuatu tindakan hanya boleh di ambil terhadap pihak yang satu lagi jika kausa tindakan berbangkit. Oleh itu, penyataan tuntutan plaintif mesti menyatakan pertalian di antara tuntutan yang dipohon dengan 'breach' yang dikatakan dilakukan oleh defendan.

[14] Kes berkaitan yang dirujuk oleh defendan adalah *Lim Kean v Choo Koon* [1970] 1 MLJ 158, yang menyatakan antara lain:

> A cause of action accrues when there is in existence a person who can sue and another who can be sued, and all the facts have happened which are material to be proved to entitle the plaintiff to succeed.

[15] Dan kes *Read v Brown* (1888) 22 QBD 128, di mana Lord Esher MR menyatakan:

> … every fact which it would be necessary to support his right to the judgment of the court.

[16] Pihak plaintif di dalam hujah balasan menyatakan bahawa isu ini adalah remeh dan cubaan untuk mengelirukan mahkamah. Pihak plaintif merujuk kepada keterangan SP1 di dalam PS-SP1, jawapan pada soalan 6 yang menyatakan bahawa:

> Q: Could you please tell us why did you bring this action against the Defendant here?
>
> A: I have brought this action against the Defendant for being careless, mistreating and harassing me, the second Plaintiff and my daughter. Defendant's employees and/or agents are negligent, arrogant and rude.

[17] Plaintif menghujahkan bahawa keterangan ini tidak dicabar dan sewajarnya dianggap benar dan seterusnya isu ini tidak wajar dipertimbangkan. Mahkamah berpandangan bahawa memberi keterangan sahaja tidak cukup kerana keterangan tersebut adalah tertakluk kepada pliding. Di dalam kes *Development & Commercial Bank Bhd v Abdullah Ismail & Anor* [1989] 1 CLJ (Rep) 467:

> [1] It is cardinal principle of pleadings that a party is bound by his own pleading.

Seterusnya, dalam *Mathavan a/l Shunmugam v Woo Bee Leng* [1995] 1 MLJ 841; [1995] 2 CLJ 957 telah diputuskan bahawa:

> It is now trite law that each party is bound by his own pleadings and cannot be allowed to raise an issue without due amendment. The court too are bound by the pleadings in much the same way as the parties themselves.

Pihak-pihak adalah terikat dengan pliding dan keterangan saksi-saksi adalah berdasarkan pliding tersebut dan apa yang mereka nyatakan di dalam pliding.

[18] Di dalam kes Mahkamah Rayuan, *Projek Lebuh Raya Utara -Selatan Sdn Bhd v Kim Seng Enterprise (Kedah) Sdn Bhd* [2013] 5 MLJ 360; [2013] 6 CLJ 958 di mana isu di dalam kes ini adalah keputusan mahkamah berdasarkan isu yang tidak diplidkan. Mahkamah Rayuan memutuskan bahawa:

> [18] What this amounts to is this. That the court is not entitled and should not decide a suit on an issue which is not pleaded. In short, the trial of the suit must be confined to the pleadings (*Yew Wan Leong v Lai Kok Chye* [1990] 2 MLJ 152 (SC) at 154) and the pleadings operate to effectively define and delimit with absolute clarity and precision the real matters in controversy between the parties. In this way, the parties could prepare their respective cases and the court too will adjudicate on those issues and no more (*Asia Hotel Sdn Bhd v Malayan Insurance (M) Sdn Bhd* [1992] 2 MLJ 615; *S Manickam & Ors v Ismail bin Mohamad & Ors* [1997] 2 MLJ 90; *Narayanan v Kannamah* [1993] 3 MLJ 730; *Anjalai Ammal & Anor v Abdul Kareem* [1969] 1 MLJ 22 (FC); *Muniandy & Anor v Muhammad Abdul Kader & Ors* [1989] 2 MLJ 416 (SC) at 418; *Wisma Punca Emas Sdn Bhd v Dr Donal R O'Holohan* [1987] 1 MLJ 393 (SC); *Gimstern Corporation (M) Sdn Bhd & Anor v Global Insurance Co Sdn Bhd* [1987] 1 MLJ 302 (SC); and *Tan Ah Chim & Sons Sdn Bhd v Ooi Bee Tat & Anor* [1993] 3 MLJ 633).
>
> [19] It is a correct statement of the law to state that where the case has been decided on an issue that is not raised in the pleadings, the judgment can be set aside forthwith.

[19] Di dalam kes ini, pliding daripada pihak plaintif (penyataan tuntutan) tidak menyatakan apakah fakta di dalam penyataan tuntutan tersebut yang membangkitkan relief yang dipohon.

[20] Rujukan juga dibuat pada O 18 r 12 Rules of Court 2012 yang memperuntukkan:

> 12(1) Subject to paragraph (2), every pleading shall contain the necessary particulars of any claim, defence or other matter pleaded including, without prejudice to the generality of the foregoing words
>
> (a) Particulars of any misrepresentation, fraud, breach of trust, willful default or undue influence on which the party pleading relies; and

[21] Tiada mana-mana di dalam penyataan tuntutan pihak plaintif menimbulkan isu pecahan (*breach*) kepada terma kontrak, ataupun diserang (*assault*) oleh pihak defendant ataupun di fitnah (*defamed*). Tiada butiran dinyatakan di dalam penyataan tuntutan plaintif. Mahkamah tidak boleh membuat apa-apa keputusan di dalam sesuatu kes jika ia tidak diplidkan. Oleh itu, berdasarkan isu ini sahaja tuntutan plaintif perlu ditolak.

[22] Walaupun begitu, untuk melengkapkan keputusan ini, mahkamah akan mempertimbangkan kes ini atas fakta yang ada.

[23] Pihak-pihak bersetuju bahawa berikut adalah isu-isu untuk dibicarakan:

(a) sama ada defendan telah mengakibatkan plaintif-plaintif mengalami ganti rugi berjumlah RM18,999;

(b) sama ada defendan perlu membayar RM500,000 sebagai ganti rugi teladan kepada plaintif-plaintif akibat cara plaintif-plaintif dilayan oleh pekerja-pekerja defendan;

(c) sama ada ia merupakan keperluan bagi plaintif pertama untuk mengemukakan surat akuan doktor bagi setiap penerbangan defendan yang dinaiki.

[24] Kes ini berbangkit daripada tindakan pekerja defendan yang tidak membenarkan plaintif pertama menaiki pesawat QZ8391 dari Denpasar, Bali, Indonesia ke Kuala Lumpur kerana tidak mengemukakan surat pengesahan doktor seperti tersebut di dalam artikel 7.4 terma dan syarat penerbangan syarikat defendan.

[25] Artikel 7.4 tersebut memperuntukkan bahawa:

> It is the duty of pregnant passengers to advise us of the progress of their pregnancy at the point of Booking of Seat and at the check-in counter. Our carriage of pregnant passengers are subject to the following conditions:
>
> (a) pregnancy up to 27 weeks (inclusive): Guest must sign AirAsia/AirAsia X

Limited Liability Statement at the time of check-in to absolve AirAsia/AirAsia X against any liabilities arising there from.

(b) pregnancy between 28 weeks to 34 weeks (inclusive):

(i) submission of an approved doctor's medical certificate required. Doctor's medical certificate confirming the number of weeks of pregnancy and that she is fit to travel which certificate shall be dated not more than thirty (30) days from either the scheduled outbound or the scheduled inbound flight departure date as the case may be.

(ii) guest must sign AirAsia/AirAsia X Limited Liability Statement at th tine if check-in to absolve AirAsia/AirAsia X against an liabilities arising there from.

(c) Pregnancy 35 weeks and above: carriage not permitted on AirAsia/AirAsia X

[26] Artikel 7.4 ini diketahui oleh SP1 dan SP2 mengikut keterangan mereka:

Q: By reading that article, do you agreed with me that it was your duty to inform my client of your pregnancy and the stage of your pregnancy at the check-in counter?

A: Yes.

Q: Pursuant to Article 7.4(b), is it your duty to submit the doctor's medical certificate?

A: Yes.

(ms 4, Nota Keterangan)

Fakta ini juga tidak dipertikaikan oleh plaintif pertama semasa di soalbalas:

Q: Ms Patricia, you claim to have obtained the doctor's medical certificate before flying to Bali on 20 Februari 2011, I think that you knew that it was your responsibility to obtain this doctor's medical certificate before you could fly?

A: Yes.

Q: Refer to clause 7.4, have you read this term before?

A: Yes, I have.

(mukasurat 3 dan 4, Nota Keterangan)

plaintif kedua juga ditanya berkaitan isu ini:

Q: So you know that you would have to agreed to AirAsia's terms and conditions before you could purchase the ticket?

A: Yes.

Q: Please refer to Article 7.4, are you aware of this article?

A: Yes, after what happened I am aware of it.

[27] Artikel 7.4 ini dengan jelas menyatakan bahawa ia adalah kewajipan penumpang hamil untuk memaklumkan syarikat defendan tentang tahap kehamilan mereka semasa penempahan tempat duduk dan di kaunter daftar tersebut. Pemberitahuan semasa di kaunter daftar masuk hanya membawa satu makna bahawa pemberitahuan ini adalah pada setiap kali penumpang hamil ingin menaiki pesawat. Oleh itu, surat pengesahan doktor diperlukan setiap kali penumpang hamil 28 hingga 34 minggu dan mahkamah mendapati bahawa apa yang dilakukan oleh pihak defendan adalah mengikut apa yang tertera di dalam artikel 7.4 tersebut.

[28] Berbalik kepada tuntutan yang dibuat oleh pihak plaintif terhadap defendan berkaitan ganti rugi sejumlah RM18,999.

[29] Plaintif-plaintif menuntut ganti rugi terhadap kehilangan kamera (RM2,000), laptop (RM4,000) dan kehilangan music event korporat (RM12,000).

[30] Mengikut keterangan SP2, beg yang mengandungi laptop dan kamera diletak di *overhead compartment* di dalam pesawat QZ8391. Apabila beliau mengambil beg tersebut semasa tiba di LCCT, Kuala Lumpur dengan penerbangan QZ8395 beliau telah mendapati barangan tersebut telah hilang dan telah membuat laporan polis KLIA Report: 2289/11.

[31] SD5 adalah Nyoman Antara yang bertugas sebagai pegawai keselamatan pada masa material. Di dalam pemeriksaan utama di dalam PS-SP5, saksi ini menyatakan bahawa:

Question 12 of Witness Statement

Q: What happened next?

A: They finally agreed to leave the aircraft. I assisted the Plaintiffs in removing their hand luggage from the overhead compartment. Benni and I then walked towards the front door of the aircraft. The Plaintiffs followed us from behind.

[32] Semasa disoal balas oleh peguam plaintif, saksi ini menyatakan seperti berikut:

Plf : Your second sentence, what do you mean you assisted them by removing their hand luggage?

Saksi : I never removed it. I asked the Plaintiff is there anything else from over up compartment.

Plf : But you told your assist them to removed it?

Saksi : That's meaning removing.

Plf : And you told the Plaintiff to remove before leave the flight?

Saksi : Yes.

[33] Berdasarkan keterangan di atas, adalah jelas bahawa pihak defendan ada mengutarakan perkara ini kepada pihak plaintif. Tambahan jika diteliti keterangan plaintif, tidak dikemukakan apa-apa bukti pembelian atau resit yang menunjukkan bahawa inilah jumlah kerugian yang ditanggung oleh pihak plaintif akibat kehilangan barang tersebut. Oleh itu, mahkamah menolak tuntutan plaintif berkaitan item ini.

[34] Mengenai *music event* korporat berjumlah RM12,000 adalah diteliti bahawa majlis tersebut dijadualkan pada jam 5 petang pada hari kejadian 26 Jun 2011. Penerbangan balik plaintif-plaintif dengan pesawat QZ8395 dari Bali jam 8.30 pagi dan sampai di Kuala Lumpur pada jam 11.30 pagi. Di dalam soalbalas beliau menyatakan bahawa beliau tinggal di Sea Park, Petaling Jaya dan anggaran perjalanan 1 jam 30 minit untuk sampai ke rumah. Beliau ada 3 jam untuk menguruskan majlis tersebut yang dijangka bermula pada jam 3.00 petang. Beliau mempunyai lima orang pekerja pada masa itu untuk menguruskan majlis tersebut. Perbezaan masa antara penerbangan pesawat QZ8395 dan QZ8391 adalah dua jam sahaja. Mahkamah mendapati bahawa plaintif kedua mempunyai cukup masa untuk menguruskan majlis tersebut tambahan beliau mempunyai pekerja lain untuk membantu beliau membuat kerja-kerja awalan untuk majlis tersebut. Oleh itu, mahkamah mendapati bahawa tuntutan plaintif akan kehilangan *music event* korporat adalah diragui. Tambahan yang ditahan untuk menaiki pesawat QZ8391 adalah plaintif pertama dan bukan plaintif kedua. Plaintif kedua boleh terus kembali ke Malaysia atas penerbangan asal tetapi memilih untuk menaiki pesawat seterusnya. Oleh itu, defendan tidak wajar dipertanggungjawab atas pilihan yang dibuat oleh plaintif kedua.

ISU KEDUA

[35] Berkaitan isu kedua, daripada keterangan saksi-saksi adalah didapati bahawa pihak defendan hanya melaksanakan apa yang termaktub di dalam artikel 7.4 tersebut. Memandangkan bahawa pihak plaintif pertama telah hamil lebih 28 minggu seperti yang dimaklumkan, satu surat pengesahan doktor adalah diperlukan. Memandangkan bahawa plaintif pertama gagal menunjukkan surat pengesahan doktor tersebut, pihak defendan terpaksa mengeluarkan plaintif daripada tempat penumpang pesawat QZ8395 dan diikuti oleh SP2 atas pilihan. Pegawai defendan mengiringi plaintif pertama ke tempat pemeriksaan doktor adalah untuk membantu beliau untuk menjalani

proses pemeriksaan doktor tersebut kerana pada pandangan mahkamah jika pegawai defendan tidak membantu mengiringi plaintif, plaintif akan menghadapi kesukaran untuk ke tempat pemeriksaan dan sudah tentu akan melewatkan lagi keberangkatan balik plaintif ke Malaysia. SD5 hanya mengiringi plaintif pertama ke klinik lapangan terbang untuk pemeriksaan doktor. Hanya pandangan daripada plaintif pertama bahawa beliau dilayan seperti pengganas tetapi semasa di soalbalas beliau mengatakan bahawa:

> Q: Ms Patricia, what happened after that?
>
> A: One security personnel by the name of Nyoman Aputera escorted us to the departure lounge. From the departure lounge, we were escorted to the airport clinic for a medical check-up. On the way to the clinic, they treated us like terrorists.

(Exhibit 'PSSP1', Soalan 34, SP1 Witness Statement)

Semasa di soal balas beliau menyatakan juga bahawa:

> Q: Did the Defendant get the police to come?
>
> A: No.
>
> Q: Did they conduct a body search on any of you?
>
> A: No.
>
> Q: Were you all handcuffed?
>
> A: No.
>
> Q: Did they blindfold all of you?
>
> A: No.

(muka surat 8, Nota Keterangan)

SD4 dan SD5 juga tidak bersenjata:

> Q: The Plaintiffs claimed that you were armed with a weapon?
>
> A: That is not true. Security Officers were never given any weapons, as we were not authorized to carry any.

(Exhibit 'PSSD-5, Soalan 16, muka surat 5, SD5 witness statement)

[36] Oleh ini, mahkamah selepas meneliti keterangan mendapati tidak ada kehilangan maruah atau reputasi keluarga seperti ditimbulkan oleh pihak plaintif. Pegawai defendan mengiringi plaintif pertama untuk memudahkan dan menyegerakan proses pemeriksaan doktor sahaja dan oleh itu, anggapan plaintif adalah tidak wajar.

ISU KETIGA

[37] Peruntukan artikel 7.4 AirAsia's *terms and condition of carriage* adalah

jelas iaitu 'it is the duty of pregnant passengers to advise us of the progress of their pregnancy at the point of Booking of Seat and at the check-in counter'. *Check in counter* hanya merujuk kepada pendaftaran masuk sebelum mana-mana penerbangan yang berkaitan. la membawa maksud bahawa ia perlu ditunjukkan sebelum sesuatu penerbangan dibuat.

KESIMPULAN

[38] Berdasarkan keterangan yang ada di dalam perbicaraan, mahkamah menolak tuntutan plaintif dengan kos. Kos ditetapkan sebanyak RM15,000.

Tuntutan ditolak dengan kos sebanyak RM15,000.

Dilaporkan oleh Ashgar Ali Ali Mohamed